



**Defensoría  
del Pueblo**  
COLOMBIA

Camara de Representantes  
Secretaría General  
CORRESPONDENCIA

24 AGO 2017

Ratificado No.

Bogotá D.C., 23 de agosto de 2017

CAMARA DE REPRESENTANTES  
UNIDAD DE CORRESPONDENCIA  
**RECIBIDO**  
24 AGO 2017  
No 12311  
FIRMA: \_\_\_\_\_  
HORA: 12:40pm

Doctor  
**JORGE HUMBERTO MANTILLA SERRANO**  
Secretario General  
Cámara de Representantes  
Carrera 7 No. 8 - 68  
Edificio Nuevo del Congreso  
Ciudad

Referencia: Proposición No. 075 del 23-05-17. "La situación del sistema general de seguridad social en salud y el impacto que ha tenido la implementación de la Ley estatutaria que regula el derecho fundamental a la salud- Ley 1751 de 2015"

Respetado doctor Mantilla Serrano:

Con relación a la comunicación de la referencia, mediante la cual invita a participar en la Sesión Plenaria en las instalaciones del Salón Elíptico del Capitolio Nacional, de manera atenta doy respuesta al cuestionario elevado por los Honorables Representantes a la Cámara, Oscar Ospina Quintero, Angélica Lozano Correa e Inti Raúl Asprilla Reyes, en los siguientes términos:

1. ¿Informe que actividades ha adelantado la Defensoría del Pueblo para garantizar la defensa de los derechos contemplados en la Ley 1751 de 2015- Ley Estatutaria en Salud?

Dentro de la responsabilidad que tiene la Defensoría del Pueblo de impulsar la efectividad de los derechos humanos, en este caso, el derecho fundamental a la salud, mediante acciones integradas de promoción, ejercicio, divulgación, protección, prevención y defensa, la entidad realiza el seguimiento continuo a las distintas formas que puedan atentar contra su materialización, para lo cual adelanta acciones como:

- Estudio de tutelas en salud (se realiza cada año)
- Estudio sobre negaciones de tecnologías en salud
- Monitoreo local de la situación en derechos a través de las Defensorías Regionales.
- Verificación en terreno de amenazas al derecho fundamental a la salud.
- Monitoreo de los cuatro observatorios interinstitucionales adscritos a la Defensoría: Observatorio de Cáncer Infantil, Observatorio de Cáncer de adultos, Observatorio Renal Interinstitucional y Observatorio de Enfermedades Huérfanas.
- Seguimiento a Resoluciones Defensoriales.

Dirección Cra 9 No. 16 - 21 Municipio Bogotá D.C.- Departamento - Bogotá D.C.  
PBX: (571) 3147300 · Línea Nacional: 01 8000 914814  
[www.defensoria.gov.co](http://www.defensoria.gov.co)  
Plantilla vigente desde: 27/06/2017



- Informes valorativos de situaciones específicas en salud. Ej. Casos de desnutrición en los departamentos de Guajira y Chocó, y la violación sistemática y reiterada del derecho fundamental a la salud en el departamento de Vaupés, entre otros.
  - Seguimiento a sentencias, acciones populares y autos emanados por las distintas Cortes, en especial por la Honorable Corte Constitucional.
2. ¿Informar cuántas quejas o reclamos han recibido por incumplimiento en la prestación de servicios en salud?
- a. Discrimine el motivo de la queja o reclamo
  - b. Informe qué trámite se ha dado a dichas quejas y reclamos

A continuación, envío información extraída del sistema por Visión Web - ATQ, en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 22 de agosto de 2017, correspondiente a las conductas presuntamente vulneradas por el derecho a la salud.

CONDUCTAS VULNERATORIAS	No. VIOLACIONES
DEFICIENTE E INOPORTUNA ATENCION MEDICO-ASISTENCIAL EN EL SERVICIO DE ATENCION DE : URGENCIAS, CONSULTA EXTERNA, HOSPITALIZACION, PROCEDIMIENTOS, MEDICAMENTOS O TERAPIAS	3.957
AUSENCIA O FALTA DE INFORMACION COMPRENSIBLE, OPORTUNA Y COMPLETA PARA QUE LA PERSONA PUEDA DECIDIR SOBRE SU SITUACION DE SALUD (CONSENTIMIENTO INFORMADO)	463
NEGACION, OBSTACULIZACION O DEMORA DE LA ATENCION DE SALUD DE UN SERVICIO FUERA DEL POS O POSS:	260
MEDICAMENTO, TRATAMIENTO, PROCEDIMIENTO O MEDIO DE DIAGNOSTICO	234
NEGACION, OBSTACULIZACION O DEMORA DE LA ATENCION DE SALUD POR AUSENCIA, FALTA DE CONTINUIDAD, DE REGULARIDAD, DE OPORTUNIDAD O SUMINISTRO INCOMPLETO DEL TRATAMIENTO	232
NEGACION, OBSTACULIZACION O DEMORA EN EL ACCESO A LOS ESTABLECIMIENTOS, BIENES Y SERVICIOS DE SALUD	176
NEGACION, OBSTACULIZACION O DEMORA DE LA ATENCION DE SALUD POR FALTA DE CONTINUIDAD EN EL SERVICIO	132
NEGACION U OBSTACULIZACION DE LAS GARANTIAS NECESARIAS PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE PROMOCION, PROTECCION Y RECUPERACION DE LA SALUD	131
NEGACION O COACCION DEL DERECHO A ESCOGER LA ADMINISTRADORA O PRESTADOR DE SALUD	122
OMISION DE PROTECCION ESPECIAL EN SALUD PARA GRUPOS DE PERSONAS VULNERABLES	118
DESCONOCIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL ESTADO RELACIONADO CON EL DERECHO A LA SALUD AL CONCERTAR ACUERDOS CON OTROS ESTADOS U ORGANIZACIONES	110
FALTA DE ADOPCION DE MEDIDAS NECESARIAS PARA HACER CUMPLIR LA LEGISLACION RELACIONADA CON EL DERECHO A LA SALUD	64
NEGACION DE CONDICIONES DIGNAS MEDIANTE LA PROLONGACION DEL DOLOR DEL MALESTAR CUANDO EXISTEN LOS RECURSOS DISPONIBLES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA	56
NEGACION, OBSTACULIZACION O DEMORA DE LA ATENCION DE SALUD POR FALTA DE DIAGNOSTICO OPORTUNO.	50
INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE FACILITAR MEDICAMENTOS ESENCIALES; (SEGUN LOS PROGRAMAS DE ACCION SOBRE MEDICAMENTOS ESPECIALES DE LA OMS)	48
INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES DE DIRECCION, COORDINACION, REGLAMENTACION Y VIGILANCIA DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE SALUD YA SEA POR ENTIDADES PUBLICAS O PARTICULARES	44
NEGACION, OBSTACULIZACION O DEMORA DE LA ATENCION DE SALUD POR INCAPACIDAD DE PAGO	43
INADECUADA CLASIFICACION EN EL SISTEMA DE BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS DE INVERSION SOCIAL DEL ESTADO - SISBEN	43
MORA U OMISION DEL EMPLEADOR EN PAGAR LOS APORTES DE SUS TRABAJADORES AL SISTEMA DE SALUD	36
DESVIACION DE LOS RECURSOS CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE SALUD PARA OTROS FINES	35
RETENCION DE UN PACIENTE O DE UN CADAVER	34
INADECUADA ASIGNACION DE RECURSOS PUBLICOS QUE IMPIDA EL DISFRUTE DEL DERECHO A LA SALUD DE PERSONAS ESPECIALMENTE LAS QUE PERTENECEN A GRUPOS VULNERABLES	33
SUSPENDER, REVOCAR U OMITIR ADOPTAR MEDIDAS, POLITICAS O LEGISLACION QUE GARANTICE LA PLENA EFECTIVIDAD Y EL DISFRUTE DEL DERECHO A LA SALUD.	32
NEGACION, OBSTACULIZACION O DEMORA EN LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD POR PARTE DE LA ADMINISTRADORA DE SALUD O EL PRESTADOR POR FALTA DEL PERIODO MINIMO DE COTIZACION	32
OMISION O TERGIVERSACION DE INFORMACION FUNDAMENTAL PARA LA PROTECCION DE LA SALUD O EL TRATAMIENTO DE UNA PERSONA O GRUPO DE PERSONAS	27
FALTA DE ADOPCION DE UN ENFOQUE EN SALUD BASADO EN LA PERSPECTIVA DE GENERO	27
FALTA DE VIGILANCIA DEL EJERCICIO Y EFECTIVIDAD DEL DISFRUTE DEL DERECHO A LA SALUD POR AUSENCIA O DEFICIENCIA EN LA APLICACION DE INDICADORES Y BASES DE REFERENCIA	27
INCUMPLIMIENTO DE MEDIDAS SANITARIAS ADOPTADAS PARA IMPEDIR LA INTRODUCCION O PROPAGACION DE UNA EPIDEMIA	27
INCUMPLIMIENTO EN LA ASIGNACION Y TRANSFERENCIA DE RECURSOS CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE SALUD	25
MEDIDAS REGRESIVAS INCOMPATIBLES CON LAS OBLIGACIONES BASICAS QUE EN MATERIA DE SALUD HA CONTRAIDO EL ESTADO A NIVEL INTERNACIONAL	25
FALTA DE ADOPCION DE MEDIDAS PARA HACER CUMPLIR LAS LEYES QUE IMPIDEN LA CONTAMINACION DEL AGUA, EL AIRE Y EL SUELO.	23
FALTA DE ADOPCION DE MEDIDAS PARA DISUADIR A LA POBLACION DE LA PRODUCCION, COMERCIALIZACION, CONSUMO DE TABACO, ESTUPEFACIENTES Y OTRAS SUSTANCIAS NOCIVAS PARA LA SALUD	22
FALTA DE ADOPCION DE MEDIDAS PARA REDUCIR LA DISTRIBUCION NO EQUITATIVA DE LOS ESTABLECIMIENTOS, BIENES Y SERVICIOS DE SALUD	22
FALTA DE ADOPCION DE MEDIDAS QUE EFECTIVAMENTE REDUZCAN LAS TASAS DE MORTALIDAD INFANTIL Y MATERNA	22
FALTA DE PROMULGACION O ADOPCION DE MEDIDAS PARA DISUADIR A LA POBLACION DE PRACTICAS MEDICAS O CULTURALES PERJUDICIALES	22
FALTA DE PROTECCION A LOS CONSUMIDORES Y A LOS TRABAJADORES CONTRA LAS PRACTICAS PERJUDICIALES PARA LA SALUD (POR PARTE DE EMPLEADORES, DE FABRICANTES DE MEDICAMENTOS O DE ALIMENTOS)	22
<b>Total</b>	<b>6.749</b>

Dirección Cra 9 No. 16 - 21 Municipio Bogotá D.C.- Departamento - Bogotá D.C.  
PBX: (571) 3147300 · Línea Nacional: 01 8000 914814

[www.defensoria.gov.co](http://www.defensoria.gov.co)

Plantilla vigente desde: 27/06/2017



**3. ¿Cuántas acciones de tutela ha interpuesto la Defensoría del Pueblo o ha elaborado la Defensoría del Pueblo, cuyo objeto sea que se proteja judicialmente el derecho fundamental a la salud?**

Según información extraída del sistema por Visión Web - RAJ, a nivel nacional, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 22 de agosto de 2017, aparecen reportadas un total de 2.005 acciones de tutela por el derecho invocado a la salud.

El Centro de Atención Ciudadana de la Regional Bogotá reporta 1.548 acciones y relacionan como los motivos más frecuentes, en su orden: deficiente e inoportuna atención médico-asistencial (680); negación de la prestación del servicio de salud (382); desconocimiento del principio de calidad (130); y, negación de la prestación de los servicios de salud cuando está en peligro la vida del usuario y por aplicación de los periodos mínimos de cotización (108).

**4. ¿Qué avances y retrocesos ha detectado la Defensoría del Pueblo en el acceso real y efectivo al derecho fundamental a la salud, luego de la expedición de la Ley 1751 de 2015**

La percepción actual de la Defensoría del Pueblo, es que el número de usuarios y tipo de quejas no ha cambiado, al contrario han aumentado y, persiste la vulneración al derecho por falta de oportunidad, calidad y accesibilidad a los diferentes servicios de salud.

Los principios de aceptabilidad, accesibilidad, calidad, idoneidad profesional, progresividad del derecho, solidaridad y eficiencia, entre otros, siguen siendo vulnerados. Tampoco se ha mejorado los programas de promoción y prevención. No existe atención prioritaria para niños, niñas y adolescentes, mujeres en estado de embarazo, adulto mayor, víctimas de la violencia y del conflicto armado, desplazados, personas con enfermedades huérfanas (ENHU) y con discapacidad.

En oportunidad no se observa mejoría, especialmente cuando deben acceder a servicios de salud de mayor complejidad. Se sigue trasladando las cargas administrativas a los usuarios y la red de prestadores no cubre la demanda, por lo que los pacientes no reciben una atención integral en salud.



Los principales inconvenientes y/o fallas detectadas por la Defensoría del Pueblo en la implementación de la Ley Estatutaria son:

- Insuficiente socialización de la Ley a entes territoriales y a población en general.
- No reconocimiento a la autonomía médica.
- Falta de humanización en los servicios de salud.
- Fallas en los ejercicios de inspección, vigilancia y control, en la organización, dirección y reglamentación de los servicios de salud.
- Dificultades de comunicación con el médico tratante.
- Ilíquidez financiera de las EPS. El problema financiero sigue siendo uno de los principales obstáculos para acceder a los servicios de salud, se vencen los contratos con las IPS y no hay renovación, lo que genera la negación en los servicios de salud.
- No se ha cumplido la incorporación de nuevas tecnologías.
- Dificultad con el MIPRES.

Como posibles soluciones a los inconvenientes en la implementación, la Defensoría refiere:




- Definir un mecanismo de exclusiones legítimo que cumpla con los requisitos constitucionales, acatado y respetado por la ciudadanía, las autoridades judiciales y los agentes del sector, donde no se presente retroceso de derechos.
- Capacitación de la norma y de los decretos que la reglamenten.
- Generación de políticas represivas en aras de que las EPS paguen los servicios prestados a sus afiliados para que las IPS no sigan negando la atención.
- El estado debe asumir la responsabilidad del servicio de salud y/o que las EPS asuman y cumplan con sus responsabilidades.
- Realización de controles por parte de los órganos competentes, sobre el cumplimiento de la normatividad vigente, además de la vigilancia fiscal sobre los recursos con los que cuenta el sistema para que se cumpla a cabalidad sus objetivos, y éstos no se desvíen.
- Apalancamiento por parte del Gobierno que permita el saneamiento que debe tener todo el sistema de salud para posibilitar la prestación de servicios con calidad, a través de los prestadores de salud.
- Fortalecimiento de la política farmacéutica y control de precios, con el liderazgo del ministerio de salud.



Esperamos haber dado respuesta adecuada a lo solicitado. Quedamos atentos a sus consideraciones.

Cordialmente,

  
**JORGE ENRIQUE CALERO CHACÓN**  
Vicedefensor del Pueblo

Proyectó: Lyda Mariana Gonzalez Lizarazo/Profesional Especializado Delegada para la Salud.   
Reviso: John Alexander Rojas Cabrera, Delegado para la Salud, la seguridad Social y la Discapacidad.  
Lida Consuelo Figueroa Fonseca, asesora despacho Vicedefensor   
Aprobó: Jorge Enrique Calero Chacón, Vicedefensor del Pueblo   
Archivar: Carpeta salud  
Consecutivo Dependencia: 2 0 - 0 4 51



THE UNIVERSITY OF CHICAGO PRESS

CHICAGO, ILLINOIS

THE UNIVERSITY OF CHICAGO PRESS  
1207 EAST 58TH STREET  
CHICAGO, ILLINOIS 60637  
U.S.A.  
TEL: (773) 837-3000  
FAX: (773) 837-3000  
E-MAIL: [orderdept@uchicago.edu](mailto:orderdept@uchicago.edu)  
WWW: <http://www.uchicago.edu>